

<b>Titolo</b>	<b>Indagine qualitativa sull'attività degli studenti collaboratori della Biblioteca di area scientifico-tecnologica (BAST). Relazione finale</b>
<b>Versione</b>	1.0
<b>Data</b>	18 giugno 2009
<b>Responsabilità</b>	Enza Gasbarro
<b>Settore</b>	Servizi al pubblico: valutazione
<b>Abstract</b>	Relazione sull'esito delle interviste strutturate fatte ai borsisti 2008 al fine di migliorare la loro formazione e il loro rendimento

### Storia del documento

<b>Versione</b>	<b>Data</b>	<b>Modifiche</b>
0.1	10 giugno 2009	Creazione documento
1.0	18 giugno	Revisione dopo commenti di Maria Pia Blasi e Marco Muscolino

<b>Indice</b>	
1 - Introduzione	p. 2
2 - Il contesto	p. 2
3 - Finalità	p. 3
4 - Il progetto	p. 3
5 - L'intervista	p. 4
6 - I risultati	p. 4
6.1 - Formazione	p. 4
6.2 - Attività svolte	p. 5
6.3 - Competenze	p. 5
6.4 - La biblioteca	p. 6
6.5 - Il personale	p. 6
7 - Gli interventi	p. 7
8 - Conclusioni	p. 8
Allegato 1	p. 9

## **Indagine qualitativa sull'attività degli studenti collaboratori della Biblioteca di area scientifico-tecnologica (BAST).**

### **Relazione finale.**

*Enza Gasbarro*

*in collaborazione con Maria Pia Blasi e Marco Muscolino*

## **1. Introduzione**

Il progetto di indagine qualitativa sull'attività degli studenti collaboratori presso la Biblioteca di area scientifico-tecnologica nasce da una più generale esigenza della biblioteca di conoscere, al di là delle "sensazioni", la propria utenza, i propri collaboratori, l'ambiente in cui lavoriamo e che contribuiamo a creare.

La Biblioteca ha quindi progettato di mettere in atto una serie di attività di valutazione di questi aspetti, che verranno svolte dal personale interno che si occupa del settore dei servizi al pubblico della biblioteca.

Il primo passo è stato quello di cercare di imparare "come si fa".

Due unità di personale, Maria Pia Blasi e Enza Gasbarro, hanno frequentato nel novembre 2008 un corso organizzato dall'AIB<sup>1</sup> e tenuto da Maurizio di Girolamo e Ilaria Moroni, dell'Università di Milano Bicocca, focalizzato sulle indagini qualitative applicate al contesto bibliotecario<sup>2</sup>.

Sulla base di quanto appreso in quella occasione e sui materiali che generosamente Ilaria Moroni ha voluto mettere a disposizione, è nata l'idea di provare una prima indagine e di cominciare proprio con quella particolare tipologia di utenti che sono gli studenti collaboratori, moderni "Giano bifronte"<sup>3</sup> che in biblioteca hanno la possibilità di essere da entrambe le parti del bancone accoglienza: utenti e personale allo stesso tempo.

## **2. Il contesto**

La Biblioteca di area scientifico-tecnologica dell'Università Roma Tre è strutturata in due sedi distinte.

Ognuna delle due sedi si avvale della collaborazione di un certo numero di borsisti (35 in sede centrale e 18 nella sede delle Torri), dedicati prevalentemente ai servizi di front office: prima accoglienza agli utenti, supporto per le ricerche in catalogo e a scaffale, transazioni di prestito, manutenzione e controllo degli scaffali, ricollocazione dei volumi consultati.

Mentre nella sede centrale la raccolta è collocata quasi interamente a scaffale aperto, nella sede delle Torri durante l'anno 2008 è stato interdetto l'ingresso degli utenti al magazzino, per cui in questa sede gli studenti collaboratori si occupano anche della distribuzione del materiale bibliografico.

---

<sup>1</sup> Conoscere gli utenti: il ruolo delle indagini qualitative, Roma, 13 e 14 novembre 2008  
<http://www.aib.it/aib/corsi/c08h.htm>, (ultima consultazione: 10.06.2009)

<sup>2</sup> Sui metodi e le tecniche delle indagini qualitative si può consultare, per esempio, Silverman D., *Manuale di ricerca sociale e qualitativa*, Roma, Carocci, 2008

<sup>3</sup> La definizione degli studenti collaboratori come "moderni Giano bifronte" è di Maurizio di Girolamo, in Moroni, Ilaria and di Girolamo, Maurizio *"Perché non sia un conto alla rovescia..." : un progetto di ricerca-azione sugli studenti collaboratori "a 150 ore" presso la Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano Bicocca*, 2004 [Preprint] <http://eprints.rclis.org/727/>, (ultima consultazione: 10.06.2009)

Ogni studente collaboratore lavora in biblioteca per un totale di 150 ore, distribuite nell'arco di 12 mesi e suddivise in turni di tre ore.

All'inizio del periodo di collaborazione, i borsisti frequentano un piccolo corso di formazione in aula, tenuto dai bibliotecari, della durata di tre ore, in cui viene spiegata loro l'attività da svolgere.

### **3. Finalità**

La principale finalità dell'indagine consisteva nel conoscere se la formazione impartita ai borsisti all'inizio del loro periodo di attività in biblioteca fosse da loro considerata sufficiente ad affrontare con serenità il lavoro da svolgere e se potesse essere migliorata, sia nei contenuti che nella modalità di erogazione.

Questa esigenza era strettamente legata all'arrivo, previsto per il mese di marzo, dei nuovi vincitori della borsa di collaborazione per l'anno 2009, che avrebbero dovuto essere formati.

A questa finalità se ne sono affiancate delle altre: abbiamo cercato di indagare la percezione dei borsisti rispetto all'attività che hanno svolto e al modo in cui la biblioteca ha saputo/non ha saputo valorizzarli, fino ad arrivare alla loro percezione della biblioteca come utenti e alla loro percezione del personale come colleghi.

Ulteriori finalità secondarie sono state: la sperimentazione dell'intervista come metodo di analisi qualitativa, in vista di ulteriori applicazioni, e il coinvolgimento dei borsisti nel processo di continuo miglioramento della biblioteca.

### **4. Il progetto**

L'indagine è stata attuata attraverso l'intervista strutturata di un campione ragionato dei borsisti che hanno prestato servizio nel 2008 presso la Biblioteca. Nella formazione del campione sono state considerate tre variabili:

1. sede di servizio
2. facoltà di appartenenza
3. prima esperienza o meno come studente collaboratore presso una struttura dell'Ateneo

in modo che il campione fosse rappresentativo di tutte le possibilità.

Sono stati intervistati 24 borsisti sui 53 che hanno prestato servizio nel 2008.

Sono state individuate le diverse attività da svolgere per portare l'indagine a compimento, con precisa definizione dei tempi necessari e del personale coinvolto.

Da novembre 2008 a marzo 2009 sono state svolte le seguenti attività:

- Individuazione delle diverse possibilità di indagine
- Scelta della tipologia di indagine ritenuta più adeguata
- Creazione del campione
- Creazione di un indirizzario
- Individuazione dei temi e delle domande da porre
- Formulazione delle domande
- Stesura della lettera di convocazione in cui veniva brevemente illustrato il progetto
- Simulazioni delle interviste
- Convocazioni per le interviste
- Interviste

- Trascrizione degli appunti
- Analisi dei dati
- Interventi correttivi sulla formazione

Entro aprile 2009 avrebbero dovuto essere portate a compimento le seguenti attività:

- Stesura del rapporto di ricerca
- Messa a punto del rapporto di ricerca
- Presentazione dei risultati ai colleghi
- Diffusione dei risultati

che hanno però purtroppo subito un forte ritardo.

Tre unità di personale, Maria Pia Blasi, Enza Gasbarro, Marco Muscolino, che svolgono la loro attività prevalentemente nel settore organizzativo della biblioteca dedicato ai servizi al pubblico, sono state attivamente coinvolte nell'indagine, mentre altre quattro, Ilaria Brancatisano, Maria Emanuela Cirilli, Giuseppe Manelli, Roberta Lorè, hanno collaborato in alcune attività particolari.

Per portare a termine il progetto, in totale sono state lavorate circa 170 ore.

## **5. L'intervista**

Le interviste sono state fatte nel periodo 19 gennaio – 6 febbraio 2008.

L'intervista strutturata consisteva in 18 domande<sup>4</sup>, poste per tutti nel medesimo ordine.

Le domande miravano ad affrontare i seguenti argomenti:

1. Formazione
2. Attività svolta in biblioteca
3. Competenze applicabili in biblioteca (come i borsisti avrebbero voluto essere impegnati)
4. Percezione della biblioteca (come utenti)
5. Percezione del personale (come colleghi)

Si trattava di domande "aperte", in cui all'intervistato era lasciata completa libertà nella risposta.

## **6. I risultati**

### **6.1 Formazione**

Scopo di questo gruppo di domande era capire se la formazione iniziale fatta ai borsisti era da loro considerata adeguata, se potevano proporre suggerimenti, evidenziare carenze o comunque segnalare delle criticità.

Il programma di formazione degli studenti collaboratori prevede una lezione frontale teorica in aula della durata di tre ore mentre una formazione più pratica è prevista durante il primo turno di servizio. I borsisti vengono inoltre affiancati, in particolare nei loro primi turni di servizio, dai bibliotecari.

Gli studenti chiamati per la borsa di collaborazione dopo il corso hanno avuto un programma di formazione più personalizzato.

La gran parte degli intervistati ha considerato la formazione "adeguata" (22), pur evidenziando alcune carenze.

---

<sup>4</sup> Si veda l'Allegato 1 a questa relazione

In particolare il trattamento e la ricerca dei periodici, sia cartacei che elettronici, presenta per molti delle difficoltà: 9 intervistati considerano questa una carenza del programma di formazione. Altre carenze evidenziate sono la mancanza di chiarezza su quali siano i loro reali compiti in dettaglio, una formazione comunque troppo teorica, difficoltà su alcune collezioni peculiari dell'una o dell'altra sede, che necessitano di un trattamento particolare rispetto al resto della collezione.

I suggerimenti per migliorare la formazione sono stati molti: spicca la richiesta di maggiore quantità di esercitazioni, o di maggiori dettagli su particolari servizi.

## **6.2 Attività svolte**

Lo scopo di questo gruppo di domande era indagare sulla percezione che i borsisti hanno del lavoro che svolgono, quali sono le attività che considerano importanti e caratterizzanti tra quelle che hanno fatto.

Veniva anche richiesto un giudizio complessivo sull'esperienza fatta, in modo da evidenziare ciò che gli studenti collaboratori percepiscono come aspetto positivo della loro attività.

Solo tre degli intervistati hanno giudicato l'esperienza come negativa, uno dei quali l'ha considerata talmente negativa da non volerla ripetere.

Le motivazioni dello scontento sono state: la percezione di isolamento e la necessità di mantenere una certa disciplina: non si può abbandonare la postazione e bisogna stare in silenzio.

Tutti gli altri (21) hanno considerato l'esperienza positiva e da ripetere.

Uno dei lati positivi maggiormente evidenziati è la possibilità di guadagnare qualcosa lavorando nell'ambiente in cui si studia.

L'aspetto, però, percepito come maggiormente positivo è quello relazionale, con i bibliotecari, con i colleghi borsisti e in particolare con l'utenza.

Molti ragazzi hanno evidenziato che l'importanza del lavoro consiste nell'essere al servizio del pubblico, nell'essere professionali, nell'imparare a dare risposte, nel prendere coscienza di essere dalla parte di chi deve rispondere: in sintesi, usando le parole di uno degli intervistati, nell'attività di borsista in biblioteca "si punta a sostenere l'utente che usufruisce del servizio". Se l'orientamento al servizio è un concetto generalmente recepito, che tutta la biblioteca e il personale, nella sua organizzazione, è evidentemente riuscita a convogliare, ugualmente notevole è l'uso, da parte di molti di loro, di un linguaggio "specialistico": utente, documento, document delivery, collocazione, catalogo.

Altro aspetto percepito come positivo è il potersi inserire in un ambiente lavorativo in maniera *soft*: "è un modo di conoscere il mondo del lavoro", "è un lavoro/non-lavoro".

Da non trascurare l'aspetto formativo all'uso della biblioteca: molti borsisti hanno dichiarato che l'utilità della borsa sta anche nell'aver conosciuto meglio il funzionamento e le possibilità che offre la biblioteca, che potranno sfruttare meglio come utenti.

Tre le attività svolte, quella che risulta sicuramente la meno gradita è il controllo sistematico della corretta collocazione dei libri sullo scaffale, di cui tuttavia tutti percepiscono la necessità, in particolare nella sede centrale, dove gli scaffali sono accessibili direttamente agli utenti.

## **6.3 Competenze**

Ai borsisti è stato poi chiesto se si sentivano sufficientemente impegnati con le attività che hanno svolto o se avrebbero preferito essere impiegati in altri settori della biblioteca.

Alcuni borsisti hanno dichiarato di sentirsi sottovalutati e non coinvolti (3), mentre 7 ritengono che l'attività va bene così come è programmata.

La maggioranza, pur non sentendosi sottovalutata, avrebbe voluto essere maggiormente coinvolta in attività che hanno visto fare ai bibliotecari e che si sentono in grado di svolgere correttamente: in particolare, la procedura di iscrizione degli utenti alla biblioteca e di rilascio della tessera è sembrata a molti un'attività che potrebbe essere affidata ai borsisti, permettendo così anche la continuità del servizio in caso di assenza dei bibliotecari. Come

abbiamo però spiegato, la politica dell'Ateneo riserva le attività per le quali si viene a contatto con i dati personali degli utenti al solo personale di ruolo.

Non sono state fornite altre indicazioni specifiche, anche perché molti degli studenti collaboratori dichiarano, in questo punto dell'intervista e anche altrove, come vedremo, di non conoscere bene l'attività che si svolge in biblioteca nel suo complesso.

#### **6.4 La biblioteca**

Una parte dell'intervista era dedicata a conoscere la percezione che gli studenti hanno della biblioteca, nel loro ruolo di utenti.

Poco più della metà degli intervistati frequenta regolarmente la biblioteca come utente.

I punti di forza maggiormente indicati sono l'ampiezza, la presenza dei testi cercati, la possibilità di usare il computer e soprattutto la "buona organizzazione".

I punti di debolezza sono maggiormente presenti per la sede delle Torri: libri in magazzino, troppo rumore, orario di chiusura inadeguato.

Per la sede centrale i punti di debolezza sono la gestione degli armadietti guardaroba (che però è di competenza della Facoltà di Ingegneria), lo scarso contrasto, da parte della biblioteca, al comportamento scorretto di chi occupa i posti senza essere presente, il cattivo funzionamento dell'aria condizionata e/o del riscaldamento, l'eccessivo affollamento dovuto alla mancanza di altri spazi per studiare.

In generale la percezione sembra essere buona, sia come spazi ("si sta proprio bene!"), sia come servizi ("i servizi in biblioteca funzionano bene e non c'è niente da migliorare") ma non mancano suggerimenti, segno di un'attiva partecipazione alla vita della biblioteca:

- Usare l'aula didattica per ampliare la sede o per far fare lezioni agli studenti
- Più informazioni agli utenti sulle raccolte
- Più contenitori per la raccolta differenziata
- Telecamere come deterrente contro i vandali
- Fare una statistica sui libri più richiesti e comprarne altre copie
- Presenza dei bibliotecari in sala per far rispettare il silenzio, e in generale un maggiore controllo della sala
- Creare strutture per favorire lo studio di gruppo
- Distribuire la carta da buttare come fogli di brutta
- Presentazioni e recensioni di libri nuovi
- Più computer per la sede delle Torri
- Affiggere in più punti il regolamento

#### **6.5 Il personale**

L'ultimo argomento affrontato nell'intervista è stato il rapporto avuto con il personale della biblioteca e con i colleghi borsisti.

Questo è un argomento su cui ci premeva molto avere un riscontro, ma che d'altra parte rischiava di avere le risposte meno sincere, perché a condurre l'intervista sono stati proprio i bibliotecari che in questa occasione venivano "giudicati".

Nonostante questa limitazione oggettiva, e nell'apprezzamento quasi generalizzato ("pazienti", "gentili", "disponibili", "professionali", "cordialissimi"), sono stati menzionati alcuni casi di situazioni un po' tese, rapporti a volte faticosi, qualcuno un po' scontroso e strafottente nei loro confronti.

Per la nostra collega che si occupa del bancone accoglienza il pomeriggio e che più di tutti lavora a stretto contatto con i borsisti l'apprezzamento è stato generale e più volte ripetuto, pur riscontrando in lei, alle volte, una certa "severità". Tutti comunque le riconoscono professionalità, umanità e pazienza, e molti hanno lamentato l'inadeguatezza delle persone che l'hanno sostituita durante la sua assenza.

Con gli altri studenti collaboratori il rapporto è stato giudicato abbastanza buono, anche se superficiale.

In generale si riscontra una buona collaborazione, ma emergono denunce di poca equità nell'assegnazione dei turni, effettuata in autogestione.

Come ultima domanda, abbiamo chiesto ai borsisti, secondo quanto sapevano o avevano visto, di che cosa si occupano i bibliotecari, in che cosa consiste il loro lavoro.

Tra tutte le attività, quelle attribuite con più sicurezza ai bibliotecari sono senza dubbio la catalogazione e il prestito interbibliotecario e la fornitura di documenti.

Per quel che riguarda la catalogazione, però, non c'è certezza su che cosa effettivamente sia questa attività, che va dal magnetizzare e cartellinare i libri, a descriverli, contarne le pagine, classificarli, assegnarne la collocazione.

Anche il complesso delle attività che portano alle nuove acquisizioni è indicato come tipico dei bibliotecari.

Solo uno degli intervistati ha detto che "la sensazione è che non facciano niente", ma in generale, dalle risposte si percepisce una inadeguatezza dei bibliotecari a comunicare il loro lavoro, anche alle persone con cui collaborano strettamente.

È questa sicuramente una carenza che deve portare ad un cambiamento nella comunicazione sia della nostra attività sia della funzione della biblioteca, entrambe ancora strettamente legate, nella percezione degli intervistati, al libro come oggetto fisico e alla sala lettura come luogo di studio.

## **7. Gli interventi**

Nel marzo 2009 sono entrati in servizio i nuovi borsisti per l'anno accademico 2008-2009.

Nell'organizzare la loro formazione, sono stati presi in considerazione molti dei suggerimenti che i loro predecessori ci hanno fornito durante le interviste. In particolare le novità introdotte sono state:

- divisione dei borsisti in due classi, una per ogni sede presso la quale avrebbero prestato servizio, in modo da poter entrare più in dettaglio su collezioni e servizi peculiari di una sola sede;
- un maggiore dettaglio sulle attività che vengono loro richieste, fornendo un vero e proprio elenco delle attività che alla fine della formazione dovevano sentirsi pronti ad affrontare. Abbiamo in questo modo cercato di porre rimedio alla difficoltà iniziale, manifestata da alcuni, a capire come applicare le indicazioni teoriche ricevute;
- una maggiore informazione sulle persone da contattare per ciascuna difficoltà che potessero incontrare, cercando di definire all'interno della biblioteca chi si occupa di che cosa e quindi cercare anche di farci conoscere meglio nella nostra attività;
- regole di comportamento: la definizione di poche regole risponde sia a un'esigenza della biblioteca di chiarire quale fosse il ruolo degli studenti collaboratori e di conseguenza quale dovesse essere il loro atteggiamento durante i turni di servizio, sia a una manifestata esigenza di alcuni degli intervistati di evitare possibili soprusi e di chiarire i diritti di ciascuno per quel che riguarda l'assegnazione dei turni e anche i doveri di chi si impegna a effettuare un turno;
- illustrazione del materiale presente al bancone, della modulistica e dell'organizzazione degli spazi;
- esempi di collocazioni particolari, fondi collocati diversamente rispetto al resto della collezione, visualizzazione delle collocazioni delle opere in più volumi, tutti casi particolari sui quali alcuni borsisti avevano trovato qualche difficoltà;



- maggiore attenzione al settore periodici: l'informazione sui periodici è stata la carenza maggiormente segnalata. Questa parte della formazione ha avuto una revisione totale: è stato insegnato ai borsisti a leggere una citazione bibliografica e ad individuare i dati utili per poter fare una ricerca. Sono state illustrate le modalità di ricerca nel Catalogo di Ateneo e nella Biblioteca Virtuale, considerate le due più importanti, anche se non esaustive, fonti di informazione per i periodici sia cartacei che elettronici. Sono state fatte esercitazioni che consistevano nel reperimento di un articolo a partire da una citazione bibliografica in diversi formati;
- breve cenno ad alcuni servizi della biblioteca nei quali gli studenti collaboratori non sono direttamente coinvolti, ma di cui devono essere a conoscenza per poter opportunamente indirizzare l'utente;
- infine, è stato fatto cenno all'obbligo di mantenere riservate le informazioni personali degli utenti

In generale, si è cercato di rispondere all'esigenza, manifestata da diversi intervistati, di conoscere meglio il complesso dell'organizzazione della biblioteca e dei suoi servizi. Questa informazione più ampia è però in contrasto con il poco tempo a disposizione e con la già notevole quantità di informazioni che i borsisti ricevono al primo incontro. Per questo motivo, i componenti del Gruppo di lavoro per i Servizi al pubblico si sono impegnati in un tentativo di formazione durante tutta la durata della borsa di collaborazione, rendendosi disponibili a rispondere a domande che possano sorgere o a spiegare nuovamente aspetti che non sono stati ben recepiti. L'invito per tutti, come per gli anni passati, è stato quello di rivolgersi al personale ogni volta se ne senta la necessità per cercare di non lasciare mai insoddisfatte, per quanto possibile, le richieste dell'utente.

## 8. Conclusioni

Da quel che emerge dalle interviste, gli studenti collaboratori sembrano recepire pienamente il senso della loro attività in biblioteca: è generalmente molto sentito l'aspetto del "servizio all'utenza", considerato in maniera molto positiva, anche come competenza spendibile in futuro. È molto apprezzato l'aspetto professionale del servizio: il sapersi rapportare agli altri, l'acquisizione di una terminologia adeguata, il sentirsi in dovere di dare comunque una risposta all'utente. Questo è decisamente un'impostazione che riusciamo a trasmettere.

È inoltre da sottolineare la loro entusiasta partecipazione a questo progetto.

Quasi tutti i borsisti scelti hanno accettato di essere intervistati fuori dal loro orario di lavoro, quasi tutti hanno dimostrato apprezzamento e curiosità per l'iniziativa.

Chi non ha accettato l'intervista (3) lo ha fatto a causa di altri impegni.

D'altra parte, però, noi bibliotecari non riusciamo a comunicare bene il nostro lavoro, quello che c'è dietro al servizio che loro svolgono.

La maggior parte dei borsisti pensa che c'è una struttura alle loro spalle che lavora, ma quasi nessuno è stato in grado di dire, neppure per sommi capi, di che cosa ci occupiamo, al di là di attività specifiche.

Questa scarsa conoscenza dell'attività e degli ambiti di competenza della biblioteca è probabilmente comune a molte tipologie di utenti, e sta alla biblioteca trovare il modo di comunicare che cosa è la biblioteca e che cosa può fare per gli utenti.



## **Indagine qualitativa sull'attività degli studenti collaboratori della Biblioteca di area scientifico-tecnologica (BAST)**

### **Allegato 1 alla relazione finale: le 18 domande dell'intervista strutturata**

#### **Modalità di formazione**

- Che tipo di formazione hai ricevuto prima di cominciare la tua attività di collaborazione?
- E' stata adeguata per lo svolgimento del tuo lavoro?
- Ti sei trovato in difficoltà in qualche occasione, durante lo svolgimento del tuo lavoro?
- Hai qualche suggerimento?

#### **Attività svolta in biblioteca**

- Come descriveresti la tua esperienza di borsista?
- Che cosa hai fatto in biblioteca?
- Ripeteresti l'esperienza in questa biblioteca? E perché?

#### **Proprie competenze applicabili in biblioteca**

- Come pensi che la biblioteca potrebbe possa meglio valorizzare le competenze dei borsisti?
- Ci sono attività in cui avresti voluto essere maggiormente coinvolto?

#### **Percezione della biblioteca**

- Fatta eccezione per i turni di collaborazione, quanto frequenti questa biblioteca? (specificare se l'una e/o l'altra sede)
- Per quale motivo frequenti o non frequenti la biblioteca?
- Cosa ti piace di più di questa biblioteca?
- Cosa ti piace di meno di questa biblioteca?
- Hai dei suggerimenti per migliorare il servizio agli utenti?

#### **Percezione del personale**

- Che tipo di rapporto hai avuto con i colleghi borsisti?
- Che tipo di rapporto hai avuto con il personale della biblioteca?
- Che tipo di ambiente lavorativo hai trovato?
- Secondo quanto hai visto durante questa esperienza, cosa fanno i bibliotecari in ufficio?